

LEMBAR PENGESAHAN JURNAL

Judul :IMPLEMENTASI ASAS UMUM PELAYANAN YANG BAIK DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SLEMAN

Nama : Kartika Sari

NIM : 14401241040

Prodi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Yogyakarta, Maret 2020

Reviewer


Dr. Sunarso, M. Si
NIP.196005211987021004

Pembimbing


Dr. Eny Kusdarini, SH, M.Hum
NIP.196003041986012001

Rekomendasi Pembimbing:

1. Dikirim ke jurnal Student
2. Dikirim ke jurnal Civics
3. Dikirim ke jurnal lainnya

IMPLEMENTASI ASAS UMUM PELAYANAN YANG BAIK DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SLEMAN

IMPLEMENTATION OF GOOD GENERAL PRINCIPLES IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN SLEMAN DISTRICT

Kartika Sari dan Dr. Eny Kusdarini, S.H, M.Hum

kartikasr26@gmail.com

Pendidikan Kewarganegaraan dan Hukum, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: (1) implementasi asas umum pelayanan yang baik pada layanan administrasi kependudukan (2) hambatan implementasi asas umum pelayanan yang baik pada layanan administrasi kependudukan (3) upaya untuk mengatasi hambatan implementasi asas umum pelayanan yang baik pada layanan administrasi kependudukan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan teknik *purposive* yaitu penentuan subjek dengan kriteria atau pertimbangan tertentu. Kriteria subjek pada penelitian ini yakni Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi, serta masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik *triangulasi*. Analisis data dengan teknik analisis induktif, dengan tahapan reduksi data, penyajian data, kategorisasi data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Implementasi asas umum pelayanan yang baik pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sudah dilaksanakan dengan baik. Mulai dari waktu Pelayanan, biaya/tarif, prosedur pelayanan, standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Namun, dalam aspek ketepatan waktu belum terlaksana dengan baik karena masih terlihat banyak keterlambatan penyelesaian layanan sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan. (2) Hambatannya yaitu jaringan komunikasi data, sumber daya aparatur dan peralatan pendukung yang belum optimal, dan regulasi yang berubah-ubah. (3) Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sleman dalam mengatasi hambatan yaitu melakukan koordinasi dan evaluasi ditingkat pusat, melakukan pelatihan dan penambahan jumlah personil aparatur pelayanan, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait informasi regulasi baru.

Kata kunci: *Asas umum Pelayanan yang Baik, Pelayanan Publik*

ABSTRACT

This study aims to describe: (1) the implementation of the general principle of good service in population administration services (2) the obstacles to implementing the general principle of good service in population administration services (3) efforts to overcome the obstacles in implementing the general principle of good service in population administration services.

This type of research is a descriptive study with a qualitative approach, Determination of research subjects is done by purposive technique that is determining the subject with certain criteria or considerations. Criteria for subjects in this study are the Head of Population Registration, the Head of Civil Registration, the Head of Information and Communication, and the public service users. Data collection techniques used were observation, interview and documentation techniques. The data validity checking technique uses triangulation techniques. Data analysis using inductive analysis techniques, with the stages of data reduction, data presentation, data categorization and drawing conclusions. The results showed that (1) Implementation of the general principle of good service in population administration services at the Population Service and Civil Registration in Sleman Regency has been carried out properly. Starting from the time of service, cost / tariff, service procedure, service standard and statutory provisions. However, in the future aspect, it has not been implemented well because there are still many delays in completing services so that they do not meet service standards. (2) The obstacles are data communication network, apparatus resources and supporting equipment which are not yet optimal, and changing regulations. (3) Efforts made by the Sleman Population and Civil Registry Office in overcoming obstacles are coordinating and evaluating at the central level, conducting training and increasing the number of personnel in the service apparatus, and conducting socialization to the public in relation to new regulatory information.

Keywords: *General principles of Good Service, Public Service*

PENDAHULUAN

Kehadiran dan keberadaan pemerintah adalah sesuatu yang *urgent* bagi proses kehidupan masyarakat kecil atau kelompok, bahkan sebagai individu membutuhkan pelayanan pemerintah. Pemerintah memiliki peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang baik bagi masyarakatnya. Hal ini sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan dalam Pasal 7 ayat (1) yang menyebutkan bahwa fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan.

Salah satu fungsi pemerintahan yakni fungsi pelayanan yang berkaitan erat dengan pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adapun pengertian

pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) adalah :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat umum yang memiliki

beragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik (Rudianto, 2005:32) maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Terkait pemberian pelayanan, hal penting yang perlu dilakukan oleh pemerintah adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan hanya diwujudkan dengan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Hendaknya aparat dalam memberikan pelayanan tidak mendahulukan kepentingan pribadi di atas kepentingan umum. Karena peran aparat disini adalah aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Selain itu dalam pelayanan harus sesuai dengan undang-undang atau ketetapan yang berlaku. Sumber daya manusia pun juga sangat berpengaruh dalam pelaksanaan. Jika sumber daya yang dimiliki aparat baik maka pelayanan akan baik pula.

Sesuai dengan hakekat pelayanan umum yang baik (Taufiqurrohman & Satispi, 2018:63) menurutnya pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian dan kegiatan yang bersifat: cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar dan terjangkau. Selain itu baik-buruknya kualitas pelayanan publik bisa dinilai dari apakah pelayanan publik telah bersinggungan dengan semua unsur asas pelayanan yang baik yang terangkum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi

Pemerintahan Pasal 10 ayat (1) huruf h menyatakan ciri suatu pelayanan yang baik adalah Asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hal tersebut, aparat yang berperan sebagai penyelenggara publik dalam melaksanakan tugasnya harus bersinggungan dengan keduabelas asas tersebut. Artinya aparat memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan asas penyelenggaraan publik. Aparatur negara diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme guna mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Sumber daya manusia (SDM) perlu ditingkatkan, terlebih lagi pada instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Adanya sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

Meskipun sudah banyak perubahan dan perbaikan dalam pelayanan publik, namun tidak dapat dipungkiri masih dapat ditemui celah-celah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Data

mengenai dugaan malaadministrasi yang dilaporkan masyarakat pada Ombudsman Republik Indonesia terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2016, menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut sebesar 31.2%, penyimpangan prosedur sebesar 17.6%, dan tidak memberikan pelayanan sebesar 15.2% (www.ombudsman.go.id diakses pada hari Kamis 3 Oktober 2018 pukul 22.15). Sedangkan instansi pelapor yang sering mendapatkan laporan aduan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemerintah daerah. Pemerintah daerah menempati urutan tertinggi instansi terlapor dari masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dengan persentase 40.0%, disusul Kepolisian sebesar 18.5%, dan BUMN/BUMD dengan persentase 7.2% (www.ombudsman.go.id diakses pada hari Kamis 3 September 2018 pukul 22.15 WIB).

Tingginya pelaporan yang diterima oleh pemerintah daerah dalam hal penyelenggaraan publik ini membuktikan bahwa pemerintah daerah belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Hal tersebut seperti ketepatan waktu pengaduan, sarana dan prasarana pendukung, maupun tanggungjawab instansi terhadap masyarakat dan aduannya (Sari dan Dewi, 2015:240).

Instansi pemerintah daerah seperti Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Setiap pencatatan sipil merupakan salah satu bagian dari sistem menyeluruh

dalam sebuah negara. Sistem pencatatan sipil didalam sebuah negara memiliki tujuan utama untuk menghasilkan dokumen-dokumen hukum yang diminta oleh hukum yang berlaku di negara tersebut. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang outentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas.

Peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga yang perlu di daftarkan menurut Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013:

Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.

Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan pada hal kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatannya mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting mengenai status seseorang (Aspalinda, 2014:2).

Penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah mengalami banyak perubahan dalam hal pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2017 bulan Juli sampai

dengan Agustus memperoleh hasil 80,59 yang dikatakan masuk kategori baik dengan jumlah responden 150 orang, laki-laki berjumlah 88 orang dan perempuan berjumlah 62 orang. Dapat dilihat dengan hasil IKM yang sudah menunjukkan nilai baik, namun dari data yang diperoleh peneliti masih dalam layanan aspirasi dan pengaduan *online* rakyat (LAPOR) masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pelayanan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, antara lain laporan dari Retno Aulia Putri terkait kurang jelasnya informasi yang diberikan Disdukcapil terkait pencetakan E-KTP maupun kesediaan blanko permohonan pembuatan E-KTP yang telah hilang dan rusak maupun pembuatan E-KTP baru. Selain itu ada pengaduan terkait birokrasi yang berada di Disdukcapil, mengeluhkan *over capacity* yang tidak sesuai dengan tempat yang terlalu kecil dibandingkan dengan jumlah penduduk yang melakukan pelayanan, selain itu birokrasi yang lambat tidak sesuai dengan waktu yang disediakan. Selain itu ada pelaporan terkait peraturan dan prosedur baru dalam pembuatan KK dan E-KTP yang belum disosialisasikan secara menyeluruh sehingga banyak masyarakat yang tidak efisien dalam menggunakan waktunya

Berdasarkan hasil wawancara Bapak Hardiman selaku Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman diketahui bahwa pelaksanaan asas pelayanan yang baik belum tercapai secara maksimal. Hal ini diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik masih banyak kendala yang perlu di benahi baik itu dari pemerintah daerah maupun dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sleman. Masalah yang

muncul diantaranya adalah sarana dan prasarana yang belum memadai, diantaranya keterbatasan ruangan yang mengakibatkan masyarakat berdesakan ketika ingin melakukan kebutuhan pelayanan publik, baik itu pembuatan Pembuatan Akta kelahiran, akta kematian, pendaftaran penduduk, kartu keluarga dll, sehingga gedung tidak mampu menampung jumlah masyarakat yang akan melakukan kegiatan pelayanan publik. Adanya beberapa kebutuhan yang mendesak memicu masyarakat untuk menginginkan pelayanan secara cepat yang belum bisa dilakukan oleh pemerintah Dukcapil Sleman karena terbatasnya alat dan SDM yang masih belum maksimal dalam pelayanannya. Masyarakat sering mengeluhkan bahwa aparat Dukcapil dalam memberikan pelayanannya dengan kurang ramah dan terkesan ketus. Seperti pada proses pengurusan akta tanah, pengurusan akta kelahiran yang harus diurus maksimal 3 setelah anak lahir juga memicu banyaknya masyarakat yang mengantri. Hal ini kurangnya koordinasi dari para pihak termasuk pemerintah desa dan pemerintah kecamatan.

Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung yang dilakukan datang langsung ke Dinas Kependudukan.

Uraian di atas menunjukkan masih ada beberapa masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis

mengambil judul Implementasi Asas Pelayanan yang Baik Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sleman.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian diskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Pada penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian. Data yang dikumpulkan semata-mata bersifat deskriptif sehingga tidak bermaksud mencari penjelasan, menguji hipotesis, membuat prediksi, maupun mempelajari implikasi (Azwar, 2014:7). Proses penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai tanggal Mei pada semester genap tahun ajaran 2018/2019. Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemerintah, Jl. KRT. Pringgodingrat No. 3 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta.

Subjek penelitian ini ditentukan dengan Teknik *purposive*. Teknik *purposive* adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014: 53-54). Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai Implementasi asas pelayanan yang baik dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Adapun kriteria atau pertimbangan tertentu yang dimaksud yaitu:

1. Unsur penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kependudukan dan

Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman.

2. Orang-orang yang karena jabatannya mempunyai kemampuan dan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.
3. Orang-orang yang sedang terlibat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Berdasarkan kriteria atau pertimbangan yang telah ditetapkan, maka ditentukan subjek penelitian sebagai berikut:

- a. Ibu Maya selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil.
- b. Bapak Beska selaku Kepala Bidang Pelayanan Informasi Administrasi Kependudukan.
- c. Ibu Endang selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.
- d. Ibu Ayu sebagai pengguna layanan KIA.
- e. Ibu Taryanti sebagai pengguna layanan KIA.
- f. Bapak Anwar sebagai pengguna layanan KIA.
- g. Bapak Ratno sebagai pengguna layanan KIA.

HASIL PENELITIAN

1. Implementasi Asas Pelayanan yang Baik dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sleman.

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat berkaitan erat dengan masyarakat, baik buruknya pelayanan akan berdampak besar pada penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan

yang diberikan oleh suatu instansi atau lembaga. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dalam Pasal 10 ayat (1) huruf h menyatakan yang dimaksud dengan “asas pelayanan yang baik” adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan bisa dikatakan baik jika sudah menyinggung asas pelayanan yang baik. Salah satu regulasi yang diterbitkan adalah Peraturan Bupati Sleman Nomor 39 tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2015 tentang Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 tahun 2009 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Peraturan Bupati tersebut diantaranya mengatur tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Pemerintah Kabupaten Sleman dengan telah terbitnya peraturan tersebut melaksanakan sosialisasi Peraturan Bupati dan *launching* penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) pada hari Selasa tanggal 28 November 2017.

Pemberlakuan peraturan tersebut membuat masyarakat untuk segera melaporkan peristiwa kependudukan untuk memperoleh Kartu Identitas Anak (KIA). Sesuai dengan peraturan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat diperoleh di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten masing-masing.

Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman,

saat ini dirasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan publik yang baik bidang administrasi kependudukan dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain:

a. **Tepat Waktu**

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman sudah menggunakan nomor antrian untuk mengurus semua layanan kependudukan dan pencatatan sipil sehingga menjadikan antrian tertib dan tidak ada yang merasa dirugikan. Menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengenai pelaksanaan aspek ketepatan waktu, penyelesaian layanan dalam pelayanan publik berpedoman pada undang-undang nomor Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, serta Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 jo. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang menyatakan bahwa durasi lama penyelesaian layanan kependudukan dan catatan sipil selama 3 hari sejak berkas permohonan lengkap dan benar.

Berdasarkan hasil penelitian di atas memperlihatkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas tidak

sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang berarti bahwa sebagian besar masyarakat mendapatkan pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sleman dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan lebih dari 3 hari.

Ketepatan waktu penyelesaian layanan yang belum baik pelaksanaannya tersebut disebabkan oleh masalah mengenai jaringan komunikasi data yang tidak stabil mengakibatkan pelayanan dokumen kependudukan menjadi terganggu, yang berimplikasi pada ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Selain itu keterbatasan jumlah alat pencetak kartu KIA yang hanya memiliki satu unit saja mengakibatkan lamanya pencetakan kartu KIA dan membuat waktu tidak efisien. Selain dari kurangnya alat pencetak kartu KIA lama waktu layanan disebabkan oleh kurangnya petugas pelayanan. Petugas pelayanan yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan membuat semakin lama waktu penyelesaian layanan.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pembuatan kartu KIA yang diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sudah terpasang pada loket bidang pendaftaran penduduk. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk menyatakan prosedur yang diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sudah dibuatkan bagan alur prosedur pengurusan masing-masing layanan kependudukan maupun pencatatan sipil yang sudah dipasang pada tiap loket. Tidak terkecuali untuk prosedur pembuatan kartu KIA sudah di pasang di loket pendaftaran penduduk. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan

bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan pada setiap bidang.

Prosedur pembuatan KIA yang harus dilalui adalah mengambil nomor antrian pada mesin antrian yang sudah disediakan. Kemudian menunggu panggilan dari petugas layanan setelah itu penanggungjawab menyampaikan surat permohonan KIA kolektif dengan dilampirkan daftar anak dengan berkas lengkap dan benar sesuai dengan syarat-syarat pembuatan KIA kolektif. Setelah itu penanggungjawab menerima tanda terima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dan menunggu informasi terkait pengambilan KIA.

c. Biaya/ Tarif

Menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil kejelasan mengenai biaya atau tarif yang dikeluarkan oleh pengguna layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil Pasal 9. Selain biaya/tarif cetak kartu kependudukan dan catatan sipil terdapat kebijakan denda bagi masyarakat yang terlambat dalam melaporkan suatu peristiwa kependudukan seperti, terlambat melaporkan kelahiran, perkawinan, perceraian dan lain sebagainya. Informasi terkait dengan biaya cetak kartu tanda penduduk dan catatan sipil serta denda keterlambatan pelaporan peristiwa kependudukan tertulis dalam pamphlet atau *leaflet* yang sudah disediakan. Denda tersebut diberlakukan untuk ketertiban pendataan administrasi kependudukan. Pemberlakuan terkait denda keterlambatan telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda

Penduduk dan Akta Catatan Sipil Pasal 27 ayat (1) yang menyatakan

Wajib retribusi yang tidak melakukan kewajibannya membayar ketentuan retribusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 diancam dengan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau pidana denda paling banyak 3 (tiga) kali jumlah retribusi terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil pemberlakuan biaya cetak kartu tanda penduduk dan catatan sipil dan pemberlakuan denda sudah berlaku sejak tahun 2011 hingga saat ini, dimana setiap masyarakat yang terlambat melaporkan peristiwa kependudukannya maka akan diberikan sanksi berupa denda. Penjelasan terkait denda dalam Peraturan Daerah tersebut masih diatur secara umum sedangkan untuk rincian denda biaya keterlambatan mengikuti kebijakan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang tetap berpedoman dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

Pada akhir tahun 2017 yaitu pada bulan Desember 2017 kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dengan diterbitkannya Keputusan Bupati Nomor 14.1/Kep.KDH/A/2018 Tahun 2018 tentang Dispensasi Pengenaan Sanksi Administrasi Terhadap Keterlambatan Pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang mulai diberlakukan pada 28 Februari 2018, sehingga semua biaya pelayanan menjadi Rp.0,- atau gratis tanpa pungutan biaya sepeserpun.

Diberlakukan uji coba pelaksanaan bebas biaya dalam setiap jenis layanan dan bebas denda pada setiap jenis

layanan mendapat respon yang cukup baik oleh masyarakat. Respon masyarakat sangat baik dan justru membuat masyarakat lebih tertib dalam melaporkan setiap peristiwa kependudukan yang dialami dibandingkan ketika sedang ada pemberlakuan biaya/tarif pelayanan. Menurut Kepala Bidang Jaringan dan Komunikasi berdasarkan respon masyarakat yang cukup baik dalam pemberlakuan bebas biaya disetiap pelayanan ini, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman pada bulan April 2019 akan mengajukan permohonan kepada pemerintah daerah untuk mengeluarkan Peraturan Bupati tentang menghapuskan biaya cetak kartu tanda penduduk dan catatan sipil sehingga semua pelayanan menjadi bebas biaya atau gratis.

d. Standar Pelayanan

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam menjalankan tugasnya sebagai salah satu instansi untuk melayani masyarakat bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, terutama dalam hal ini adalah penerbitan KIA memiliki Standar Pelayanan (SP) dalam setiap pelayanannya. Standar Pelayanan penerbitan KIA berdasar pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diatur dalam Pasal 21 yang menjelaskan tentang komponen pelayanan publik. Hal ini menegaskan standar pelayanan harus disusun berdasarkan keduabelas komponen tersebut.

Menurut Kepala Bidang Pencatatan Sipil Standar Pelayanan KIA sudah memenuhi semua komponen persyaratan penyusunan standar pelayanan. Pelaksanaan standar pelayanan layanan KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

berdasar pada Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang KIA. Selain itu dikeluarkan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil yang mulai diberlakukan pada tanggal 18 Oktober 2018 guna menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Peraturan presiden tersebut berisi tentang persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat ketika mengajukan permohonan untuk mengurus pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang didalamnya mencakup pelayanan penerbitan KIA. Persyaratan penerbitan KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mengacu pada Permendagri Nomor 2 tahun 2016 tentang KIA dalam Pasal 3 yang menyatakan:

- (1) Dinas menerbitkan KIA baru bagi Anak kurang dari 5 tahun bersamaan dengan penerbitan kutipan akta kelahiran.
- (2) Dalam hal Anak kurang dari 5 tahun sudah memiliki akta kelahiran tetapi belum memiliki KIA, Penerbitan KIA dilakukan setelah memenuhi persyaratan:
 - a. *fotocopy* kutipan akta kelahiran dan menunjukan kutipan akta kelahiran aslinya;
 - b. KK asli orang tua/Wali; dan
 - c. KTP-el asli kedua orang tuanya/wali.
- (3) Dinas menerbitkan KIA untuk Anak usia 5 tahun

sampai dengan usia 17 tahun kurang satu hari, dengan persyaratan:

- a. *fotocopy* kutipan akta kelahiran dan menunjukan kutipan akta kelahiran aslinya;
- b. KK asli orang tua/Wali;
- c. KTP-el asli kedua orang tuanya/wali; dan
- d. pas foto Anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar.

(4) Persyaratan Penerbitan KIA baru bagi Anak WNI yang baru datang dari Luar Negeri mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disertai dengan surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas.

Selain itu komponen standar pelayanan harus berisikan prosedur pelayanan yang jelas, sederhana dan mudah dipahami. Prosedur pelayanan layanan KIA di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sudah terpasang jelas pada loket pendaftaran penduduk, selain terpasang pada loket prosedur pelayanan disediakan dalam bentuk pamphlet/ *leaflet* serta bisa diakses di *website* resmi dukcapil.slemankab.go.id.

e. **Ketentuan Peraturan Perundang-undangan**

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan jasa pelayanan pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Khususnya pelayanan penerbitan KIA sebagai kartu identitas yang diperuntukkan bagi anak-anak yang berusia 0-17 tahun. Kabupaten Sleman

sudah membuka layanan penerbitan KIA sejak terbitnya Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang mengatur tentang regulasi KIA.

Sejak dikeluarkannya Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak Pemerintah Kabupaten Sleman telah bersiap melakukan sosialisasi tentang KIA pada 28 November 2017. Dikeluarkan Permendagri tersebut adalah sebagai suatu bentuk kebijakan pemerintah dalam upaya perlindungan anak atas hak identitasnya. Untuk menindaklanjuti Permendagri tersebut pemerintah Kabupaten Sleman menerbitkan Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 7 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang mengatur regulasi KIA, dimana Peraturan Bupati tersebut mengatur lebih rinci terkait penyelenggaraan KIA di Kabupaten Sleman.

2. Hambatan yang Dihadapi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam

Mengimplementasikan Asas Pelayanan yang Baik

a. Jaringan Komunikasi Data (Jarkomdat)

Jaringan Komunikasi Data atau yang disingkat menjadi Jarkomdat adalah sistem jaringan dari pusat yang diberikan kesetiap Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jaringan ini berbentuk seperti sinyal internet yang berfungsi untuk input data setiap pelayanan menjadi sebuah data base, sehingga langsung terpantau dan terhubung oleh pusat setiap aktifitas data yang telah masuk (*input*). Namun jika jaringan ini terputus dari pusat maka Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disetiap daerah tidak bisa berbuat apa-apa, hanya menunggu jaringan pusat untuk segera diperbaiki. Hal inilah yang sering menghambat kecepatan dan kecepatan waktu pelayanan.

Jaringan komunikasi data ini digunakan untuk mengirim informasi terkait data layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil termasuk penerbitan KIA. Jika jaringan *offline* atau *error* maka tidak bisa mengirimkan ke pusat dan menyebabkan gagalnya pencetakan KIA. Jika jaringan dari pangkalan data secara online sering tidak stabil sehingga mengakibatkan pelayanan dokumen pencatatan sipil maupun kependudukan menjadi terganggu, yang berimplikasi pada ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang lebih dari 3 hari. Hal ini membuat pelayanan menjadi tidak efektif dan banyak masyarakat yang merasa kecewa dengan layanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

b. Sumber Daya Aparatur Pemerintah dan Peralatan Pendukung yang Belum Optimal

Sebagai penyelenggara pelayanan seperti Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 40 orang agar pelaksanaan pelayanan berjalan optimal. Namun secara keseluruhan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman hanya memiliki 35 orang pegawai. Jumlah pegawai yang ada di pelayanan umum ada 5 sampai 6 orang, yaitu 1 orang kepala seksi, 1 orang operator komputer dan 3 orang staf pelayanan. Dengan terbatasnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, maka hal tersebut menghambat kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Selain itu peralatan pendukung pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman belum Optimal. Seperti masih kurangnya meja pelayanan, pendingin ruangan (AC) pelayanan, *filling cabinet* serta MCK yang belum memadai, selain itu untuk kelangsungan pelayanan banyak computer yang sudah rusak dan perlu pengadaan ulang agar pelayanan berjalan dengan lebih baik. Sebaiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan segera menindak lanjuti peralatan pendukung pelayanan tersebut. Agar aparatur yang sedang betugas bisa maksimal dalam melayani masyarakat pada saat proses pelayanan.

c. Regulasi yang Berubah-ubah

Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman menerapkan beberapa peraturan dalam setiap pelayannya guna untuk meningkatnya kualitas pelayanan agar tercapai kualitas pelayanan yang baik. Adanya perubahan peraturan perundangan dan kebijakan administrasi kependudukan yang harus segera ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah, sementara peraturan pelaksanaannya belum tersedia. Namun keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan belum berjalan dengan baik karena dalam setiap perubahan peraturan yang ditetapkan belum tersampaikan kepada pengguna layanan atau dalam hal ini adalah masyarakat dengan baik. Masih ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal sosialisasi regulasi peraturan agar tidak terjadi kesalahpahan terhadap masyarakat dan menghambat proses pelayanan.

Regulasi atau peraturan hukum ini menjamin setiap masyarakat juga mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum tanpa melihat status sosial dalam hal utamanya pengurusan pencatatan sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Tanggapan dari Kepala Bidang Pencatatan Sipil mengenai regulasi yang sering berubah dalam pelayanan publik seperti mengatakan dalam menjalankan pelayanan publik kami secara normatif menggunakan landasan hukum berupa Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, serta sebagai landasan kinerja berpedoman pada Undang-undang Administrasi

Kependudukan No. 23 Tahun 2006 dan perubahan yaitu Undang-undang No 24 tahun 2016 namun dibawah peraturan ini ada peraturan lain seperti peraturan bupati, peraturan pelaksana lain yang jika dirasa sudah tidak efisien maka akan dilakukan pembahasan untuk membuat landasan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, hal inilah yang membuat kualahan dalam memberikan informasi kepada masyarakat khususnya masyarakat yang belum update di era digital.

d. Terbatasnya Sarana dan Prasarana yang dimiliki

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman cukup memadai, namun masih perlu perbaikan dan pembaharuan. Seperti banyak peralatan pelayanan yang tidak berfungsi dan minimnya alat pencetak KIA, ruangan tunggu kondisinya sudah dikatakan baik namun karena ruangan yang tidak terlalu besar sehingga mengakibatkan masyarakat banyak yang menagntri di luar gedung.

Sementara gedung bangunan yang ada saat ini masih belum memadai untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi, yaitu belum adanya tempat yang khusus untuk menyimpan blangko kependudukan dan pencatatan sipil, serta formulir-formulir permohonan dokumen kependudukan. Selain itu juga belum adanya depo khusus untuk penyimpanan akta-akta pencatatan sipil yang setiap hari volumenya selalu bertambah dan merupakan dokumen yang berlaku sepanjang masa.

Sebaiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan segera menindak lanjuti masalah sarana dan prasarana terutama untuk pengadaan sarana untuk penunjang pelayanan seperti komputer dan alat pencetak KIA serta penyimpanan berkas penting. Selain itu juga tempat parkir untuk pengunjung juga masih kurang. Sebaiknya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan segera menindak lanjuti masalah sarana dan prasarana pelayanan tersebut. Agar masyarakat sebagai pengguna layanan mendapatkan kenyamanan pada saat proses pelayanan.

3. Upaya Mengatasi Hambatan yang Dihadapi Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam Mengimplementasikan Asas Pelayanan yang Baik.

a. Koordinasi dan Evaluasi dengan Pusat Terkait Kendala Jaringan Komunikasi Data (Jarkomdat)

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi gangguan jaringan pangkalan data yang tidak stabil serta sering tidak bisa diakses sehingga jangka waktu penyelesaian layanan menjadi lebih lama dari 3 hari serta antara lain seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Jaringan dan Komunikasi salah satu narasumber penelitian mengatakan pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman telah berupaya memperbaiki jaringan komunikasi yang tidak stabil dan sering terganggu ialah dengan memasang router penguat sinyal yang dipasang pada komputer di setiap loket pelayanan. Untuk kendala jaringan di tingkat pusat

adalah melakukan evaluasi dan koordinasi ditingkat pusat, sehingga jika terjadi kendala jaringan bisa segera di umumkan kepada masyarakat agar masyarakat tiak menunggu dengan ketidakpastian karena lama, selain itu jika jaringan pusat tidak bermasalah namun di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih bermasalah ialah memasang penguat sinyal pada tiap-tiap komputer di loket yang digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat atau pengguna layanan.

b. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur

Adapun upaya peningkatan kompetensi keahlian yang dilakukan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yaitu melalui pelatihan, kursus, *study banding*, pembinaan maupun pengembangan SDM. Adanya upaya tersebut maka pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman diharapkan tidak hanya memiliki kecerdasan intelektualnya (*IQ*) maupun kecerdasan emosional (*EQ*) saja, tetapi sumber daya pegawai juga harus memiliki kecerdasan spiritual (*SQ*). Ketiga hal tersebut sangat diperlukan dalam individu manusia karena mampu meningkatkan kinerja seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan. Kecerdasan intelektual dapat diperoleh melalui pembelajaran secara formal maupun informal seperti Pendidikan umum, latihan. Kecerdasan emosional berkaitan dengan sikap, mental dan perilaku

sedangkan kecerdasan spiritual berkaitan dengan rasa tanggung jawab seseorang dalam membawakan visi dan nilai lebih kepada orang lain.

c. Mengadakan Sosialisasi

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan regulasi yang berubah-ubah sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui perkembangan regulasi, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman melakukan program sosialisasi. Program ini dilakukan untuk mendekatkan serta memberikan informasi kepada masyarakat luas terkait perubahan yang terajdi dalam suatu sistem yang berjalan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Menurut Kepala Bidang jaringan dan Komunikasi, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mengadakan sosialisasi rutin setiap saru minggu sekali yang dilakukan pada hari Rabu. Sosialisasi ini dilakukan secara bergilir di setiap kecamatan/kelurahan yang ada di Kabupaten Sleman, sehingga meminimalisir masyarakat yang tidak *update* di era digital, khususnya bagi orang tua atau daerah yang mayoritas penduduknya kurang maju.

Program sosialisasi yang dilakukan adalah berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adanya upaya sosialisasi yang dilakukan, maka masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui tentang pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mengerti alur maupun prosedur pelayanan serta syarat-syarat administratif yang diperlukan dalam pelayanan. Sehingga pelayanan

publik yang diselenggarakan menjadi mudah serta tidak menyulitkan masyarakat.

d. Memaksimalkan Pengadaan Sarana dan Prasarana

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam memaksimalkan sarana dan prasarana pelayanan yaitu melalui penataan sarana dan prasarana berupa renovasi dan melengkapi sarana yang belum ada untuk mendukung layanan pada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Upaya-upaya yang dilakukan meliputi:

- 1) Melakukan pendataan sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang menjadi kewenangan dan tugasnya, serta mengajukan kebutuhan sarana dan prasarana.
- 2) Penataan sarana dan prasarana setelah inventarisasi, sarana dan prasarana yang ada dilanjutkan dengan melakukan penataan dalam rangka efisiensi dan efektivitas kerja Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.
- 3) Mengajukan usulan untuk pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar tidak mengganggu kinerja. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengatasi keterbatasan serta kekurangan fasilitas fisik baik itu sarana prasarana pendukung maupun pelengkap pelayanan yang ada di Kantor Administrasi

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Melakukan Inovasi Pelayanan. Untuk mengoptimalkan penggunaan gedung yang tidak terlalu besar maka Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman melakukan beberapa inovasi pelayanan publik khususnya terkait pelayanan dokumen kependudukan

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah melihat uraian pada bab-bab diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman menurut Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dalam Pasal 10 ayat (1) huruf h menyatakan pelayanan bisa dikatakan baik jika telah memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan penerbitan KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sudah dikatakan baik dan sesuai dengan asas pelayanan yang baik yakni prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Hambatan dalam implementasi asas umum pelayanan yang baik dalam layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sleman adalah Jaringan Komunikasi Data (Jarkomdat) yang kurang stabil

sehingga menghambat pengiriman data penerbitan KIA. Hambatan selanjutnya adalah adanya regulasi yang berubah-ubah. Adanya perubahan peraturan perundangan dan kebijakan kepengurusan penerbitan KIA yang harus segera ditindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah, sementara peraturan pelaksanaannya belum tersedia. Selain itu Sumber daya aparatur pemerintah dan peralatan pendukung yang belum optimal hal ini mengganggu proses pelayanan publik.

3. Upaya dalam mengatasi berbagai hambatan yang terjadi dalam mengatasi hambatan dalam implementasi asas umum pelayanan yang baik dalam layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sleman adalah melakukan koordinasi ditingkat pusat terkait dengan jaringan dan memasang penguat sinyal atau router pada setiap computer yang ada di loket-loket pelayanan sehingga pengiriman data KIA segera terkirim. Selain itu terkait dengan regulasi yang berubah-ubah maka Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman melakukan Sosialisasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang perubahan yang terjadi. Selanjutnya hambatan sumber daya aparatur dilakukan dengan dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, *study banding*, pembinaan maupun pengembangan SDM dan penambahan jumlah personil aparatur sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan. Upaya lain terkait dengan regulasi yang berubah adalah mengadakan sosialisasi dan jemput bola untuk beberapa kriteria.

Sosialisasi dilakukan untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang adanya perubahan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

B. Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian diatas, dapat diberikan saran oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman perlu menambah jumlah staf yang bertugas untuk membantu ketika sedang bertugas guna meningkatkan pelayanan penerbitan KIA agar tidak ada penumpukan masyarakat yang mengantri.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti Pendidikan dan pelatihan serta memberikan arahan prosedur melakukan pelayanan yang baik.
3. Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman, perlu menambah sarana prasarana seperti alat pencetak kartu KIA, pengadaan Komputer untuk mengoptimalkan pelayanan, perbaikan tata ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Dengan kondisi bangunan yang tidak dapat di perbarui karena merupakan bangunan bersejarah sehingga belum cukup untuk menampung masyarakat yang melakukan pelayanan maka Kantor Disdukcapil Kabupaten Sleman harus optimal dalam melakukan pelayanan agar tidak terjadi penumpukan antrian pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2014). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2015). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Aspalinda.M. (2014). Pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten karimun (studi kasus pada pelayanan akta kelahiran). *Skripsi*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau <https://media.neliti.com/media/publications/31353-ID-pelayanan-publik-pada-dinas-kependudukan-dan-catatan-sipil-kabupaten-karimun-stu.pdf> diakses pada tanggal 23 juni 2018 pukul 11.15 WIB
- Rudianto, Y. (2005). Pelayanan publik pada penyelenggaraan pemerintah kecamatan. *Jurnal Madani*. Vol.2 hlm:32.
- Sari, Y.N.K dan Dewi, U.(2017). Penanganan ppengaduan penyelenggaraan pelayanan publik melalui diskominfo, pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*. Vol.hlm: 240 diakses pada <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adinegara/article/download/8950/8604> tanggal 3 Oktober 2018 pukul 21.50 WIB.
- www.ombudsman.go.id diakses pada tanggal 03 Oktober 2018 Pukul 22.15 WIB)
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah